

Erakundeak emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazleak

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Urt 24 | Ots 24 | Mar 24 | Api 24 | Mai 24 | Eka 24 | Uzt 24 | Abu 24 | Ira 24 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|

1. DENBORAZKO ADIERAZLEAK (denborak egunetan neurtuta)

KEXAK

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Hasieratik hartze-agiria eman arte | 1,1 | 1,0 | 1,1 | 1,5 | 1,4 | 1,3 | 1,3 | 1,6 | 1,2 | 1,2 | 1,1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Hasieratik bideratuak izan arte | 5,0 | 4,9 | 4,3 | 4,2 | 4,3 | 3,9 | 4,7 | 6,3 | 4,5 | 4,2 | 3,6 | 3,6 | 3,6 | 3,6 | 4,1 | 4,4 | 4,8 |
| Kexaren hasieratik amaitutzat eman arte | 80,3 | 88,1 | 70,7 | 75,3 | 62,2 | 65,4 | 56,0 | 71,0 | 79,7 | 69,7 | 66,1 | 63,2 | 62,1 | 60,3 | 62,4 | 61,1 | 61,5 |

KONTSULTAK

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Idatzizko kontsultak erantzutekoak | 5,0 | 6,3 | 2,1 | 1,9 | 2,2 | 1,6 | 1,6 | 2,3 | 1,7 | 1,9 | 1,9 | 2,0 | 2,0 | 2,1 | 2,2 | 2,3 | 2,3 |
|------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Erantzutekoak | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 7,0 | 6,0 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 6,0 | 6,0 | 6,0 | 6,0 | 6,0 | 6,0 |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

2. ZENBAKIZKO ADIERAZLEAK

2.1. KEXAK

I. Aurkezpena

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Urtean aurkeztutako kexak | 830 | 921 | 1.052 | 1.138 | 1.416 | 1.408 | 1.426 | 1.192 | 103 | 234 | 336 | 460 | 595 | 707 | 811 | 916 | 1.062 |
| - ohiko postaz | 89 | 101 | 85 | 90 | 28 | 35 | 32 | 20 | 3 | 6 | 13 | 16 | 16 | 18 | 19 | 20 | 23 |
| - Internet bidez | 419 | 472 | 518 | 615 | 1.059 | 1.068 | 1.062 | 831 | 80 | 167 | 238 | 331 | 428 | 512 | 594 | 679 | 780 |
| - bulegora bertaratuak | 319 | 347 | 449 | 433 | 329 | 305 | 331 | 341 | 20 | 61 | 85 | 113 | 151 | 176 | 197 | 216 | 258 |
| - faxez | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Euskaraz aurkeztutako kexak | 14 | 13 | 41 | 47 | 31 | 27 | 118 | 32 | 1 | 3 | 3 | 5 | 7 | 7 | 8 | 10 | 10 |

II. KEXEN IZAPIDETZEA

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-------|
| 1. Kudeatutako kexak | 989 | 1.121 | 1.193 | 1.219 | 1.602 | 1.540 | 1.411 | 1.422 | 318 | 452 | 560 | 691 | 830 | 947 | 1.052 | 1.158 | 1.307 |
| 2. Onartutako kexak | 813 | 958 | 999 | 1.005 | 1.050 | 1.263 | 1.045 | 1.159 | 293 | 402 | 474 | 575 | 688 | 777 | 864 | 942 | 1.063 |
| 3. Beste mandatarari batzuei bidalitako kexak | 96 | 74 | 90 | 83 | 165 | 142 | 165 | 150 | 11 | 29 | 43 | 57 | 68 | 84 | 93 | 103 | 118 |
| Gorte Nagusietako Arartekoari igorritako kexak | 92 | 67 | 84 | 83 | 161 | 140 | 160 | 148 | 11 | 28 | 42 | 55 | 66 | 82 | 90 | 99 | 113 |
| Autonomia Erkidegoetako komisionatuei igorritako kexak | 4 | 7 | 6 | 0 | 4 | 2 | 5 | 2 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Onartu ez diren kexak | 80 | 89 | 104 | 131 | 387 | 135 | 201 | 113 | 14 | 21 | 43 | 59 | 74 | 86 | 95 | 113 | 126 |
| 5. Hasierako fasean arreta jaso duten kexak | 79 | 92 | 87 | 73 | 99 | 149 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Izapidetzeke | 119 | 79 | 118 | 116 | 112 | 149 | 156 | 129 | 145 | 172 | 157 | 173 | 190 | 169 | 191 | 178 | 246 |

III. IKERKETAK

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Ikerketak | 615 | 787 | 794 | 816 | 839 | 965 | 889 | 1.030 | 148 | 230 | 317 | 402 | 498 | 608 | 673 | 764 | 817 |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

IV. IKERKETEN EMAITZA

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Baietsiak | 503 | 566 | 606 | 561 | 620 | 689 | 616 | 764 | 124 | 179 | 244 | 303 | 355 | 427 | 470 | 528 | 564 |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

Erakundeak emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazleak

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Urt 24 | Ots 24 | Mar 24 | Api 24 | Mai 24 | Eka 24 | Uzt 24 | Abu 24 | Ira 24 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Ezetsiak | 85 | 105 | 158 | 156 | 158 | 205 | 250 | 243 | 21 | 45 | 63 | 86 | 126 | 159 | 180 | 210 | 226 |
| Bestelakoak (atzera egiteak, eskumenikgabeko) | 27 | 116 | 30 | 99 | 61 | 71 | 23 | 23 | 3 | 6 | 10 | 13 | 17 | 22 | 23 | 26 | 27 |

V. ADMINISTRAZIOAREN ONARPENAK

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Onartuak | 294 | 311 | 365 | 329 | 417 | 443 | 442 | 584 | 54 | 100 | 151 | 193 | 239 | 291 | 327 | 360 | 398 |
| Onartu ez dinerak | 128 | 193 | 179 | 162 | 133 | 190 | 110 | 99 | 15 | 28 | 41 | 52 | 59 | 69 | 83 | 89 | 105 |
| Erantzunaren zain daudenak | 81 | 62 | 62 | 70 | 70 | 56 | 64 | 81 | 55 | 51 | 52 | 58 | 57 | 67 | 60 | 79 | 61 |

VI. ERABAKIAK

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Erabakiak | 337 | 380 | 401 | 335 | 316 | 396 | 337 | 455 | 26 | 57 | 99 | 131 | 153 | 200 | 233 | 274 | 291 |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

2.2. OFIZIOZKO JARDUTEAK

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| Ofiziozko jardute kopurua | 35 | 24 | 27 | 15 | 17 | 18 | 17 | 22 | 4 | 5 | 9 | 11 | 14 | 14 | 15 | 16 | 17 |
|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|----|----|----|----|----|----|

2.3. PROPOSAMENAK

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Herritarren proposamenak | 13 | 6 | 9 | 5 | 9 | 15 | 7 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

2.4. KONTSULTAK

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-------|-------|
| Kontsultak guztiak | 910 | 1.231 | 1.398 | 1.625 | 1.740 | 1.923 | 1.829 | 1.867 | 145 | 336 | 498 | 673 | 842 | 1.008 | 1.159 | 1.288 | 1.457 |
|--------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-------|-------|

2.5. TXOSTENAK

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Txosten bereziak | 2 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Txosten berezietan egindako iradokizunen kopurua | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nafarroako Parlamentuan egindako agerraldiak | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Urteko txostena Parlamentuko Foru Araua batzordean aurkeztutako data | 22/04/16 | 12/04/17 | 23/05/18 | 11/10/19 | 27/05/20 | 05/05/21 | 10/05/22 | 22/03/23 | - | - | - | 30/04/24 | 30/04/24 | 30/04/24 | 30/04/24 | 30/04/24 | 30/04/24 |
| Urteko txostena Parlamentuko Plenoan aurkeztutako data | 19/05/16 | 11/05/17 | 14/06/18 | 14/11/19 | 11/06/20 | 03/06/21 | 19/05/22 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

2.6. BESTE JARDUERA BATZUK

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Sarrerak webgunean | 39.586 | 41.599 | 44.369 | 46.091 | 42.427 | 45.822 | 33.455 | 34.230 | 3.510 | 6.952 | 10.539 | 14.790 | 20.533 | 25.042 | 28.657 | 32.722 | 38.113 |
| Nafarroako gardentasunarek kontseiluaren bilerak | 0 | 9 | 9 | 10 | 8 | 10 | 9 | 8 | 1 | 2 | 3 | 5 | 6 | 7 | 7 | 7 | 8 |
| Nafarroako gardentasunarek kontseiluaren batzordeak | 0 | 6 | 6 | 5 | 10 | 19 | 10 | 9 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |

Erakundeak emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazleak

| 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Urt 24 | Ots 24 | Mar 24 | Api 24 | Mai 24 | Eka 24 | Uzt 24 | Abu 24 | Ira 24 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|

3. ERABILTZAILEEN IRITZIAREN ADIERAZLEAK

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Erabiltzaileen iritziaren balioztatzea | 86,88% | 88,22% | 85,71% | 85,50% | 85,43% | 85,87% | 84,80% | 76,85% | 50,00% | 72,67% | 80,00% | 78,61% | 75,74% | 80,35% | 81,54% | 82,60% | 81,08% |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|

4. ERAGINKORTASUNAREN ADIERAZLEA, KEXEI DAGOKIENEZ

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Onartutako kexak, erantzutako kexa guztiei dagokionez (*) | 69,67% | 61,71% | 67,10% | 67,01% | 75,82% | 69,98% | 80,07% | 85,51% | 78,26% | 78,13% | 78,65% | 78,78% | 80,20% | 80,83% | 79,76% | 80,18% | 79,13% |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|

(*) kalkulatu da onartutako kexak, erabakiekin edo gabe, zati kexa guztia, onartutak edo ez